

# 湖南省小额贷款行业协会文件

湘小贷协发〔2026〕8号

## 关于印发《湖南省小额贷款行业企业个人消费类贷款催收行为自律公约》的通知

各会员单位：

为深入贯彻落实国家关于金融消费者权益保护及规范债务催收的法律法规，防范化解金融风险，维护社会和谐稳定，促进行业健康有序发展，协会依据相关法律法规及监管精神，结合湖南省实际，特制定了《湖南省小额贷款行业企业个人消费类贷款催收行为自律公约》（以下简称《公约》）。

该《公约》已经协会第四届第二次理事会审议通过，现予以发布，请各会员单位严格遵照执行。



# 湖南省小额贷款行业企业 个人消费类贷款催收行为自律公约

## 第一章 总则

**第一条【目的依据】** 为深入贯彻落实国家关于金融消费者权益保护及规范债务催收的法律法规，防范化解金融风险，维护社会和谐稳定，促进行业健康有序发展，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国个人信息保护法》《湖南省地方金融监督管理条例》等法律法规及监管精神，参照中国银行业协会《金融机构个人消费类贷款催收工作指引（试行）》等行业标准，结合湖南省实际，制定本公约。

**第二条【适用范围】** 本公约适用于湖南省小额贷款行业协会会员单位。会员单位开展的个人消费类贷款（含信用贷款、担保贷款等）逾期催收行为，均受本公约约束。会员单位委托的第三方催收机构的催收行为，视同会员单位自身行为，由会员单位承担管理主体责任。

**第三条【基本原则】** 会员单位开展催收业务，应坚持“依法合规、规范审慎、保护隐私、严格自律”的原则，切实履行金融工作的政治性与人民性，尊重并保障债务人及无关第三人的合法权益，坚决抵制暴力催收、骚扰催收、信息泄露等违法违规行为。

## 第二章 公司治理与管理制度

**第四条【对象界定】**

债务人指根据借款合同、担保协议等法律文件对小额贷款行业企业负有偿还义务的借款人、共同借款人、担保人、连带责任人，以及因继承、赠与等法律关系依法承担还款责任的主体。

无关第三人指除上述债务人以外，对债务不负有任何法律偿还义务的自然或法人，包括但不限于非共同生活的亲属、紧急联系人、同事等。严禁向无关第三人实施任何形式的催收。

外部催收机构指依法登记注册、具有独立的法人资格或民事主体资格，与会员单位签订委托协议，提供债务提醒、通知、催告等服务的机构。

**第五条【公司治理架构】** 会员单位应不断提升公司治理水平，通过建立以股东会、董事会、高级管理层等机构为主体的组织架构，明确各级机构在催收管理中的职责分工。应逐步建立科学、高效的金融消费者权益保护机制，将催收合规与消保工作纳入公司治理核心范畴，确保决策层对催收风险的全面掌控。

#### **第六条【第一责任人与制度建设】**

**第一责任人：**小额贷款行业企业主要负责人须将催收合规纳入公司整体内控体系。

**全流程制度：**建立健全覆盖催收全流程的管理制度，明确催收政策、操作规程、人员管理、投诉处理、信息安全及第三方合作等要求。

**考核机制：**定期组织合规培训与内部审计，将催收合规情况纳入内部绩效考核，不得仅以回款率作为唯一考核指标。

### 第三章 禁止性行为

**第七条【负面清单】**小额贷款行业企业及其委托的第三方机构在开展催收活动时，严禁有下列行为：

（一）冒用行政机关、司法机关、律师或其他国家工作人员名义实施催收；

（二）采取暴力、威胁、侮辱、诽谤、恐吓、跟踪、骚扰、误导、欺骗等手段实施催收；

（三）非法占有、处置或变相处置债务人的财产；

（四）散布债务人及担保人的隐私，违规公开其身份、住址、工作单位、联系方式等信息；

（五）向无关第三人进行催收，或向无关第三人透露债务详情；

（六）在办公场所外（如私人住所、公共交通工具等非办公区域）使用私人设备进行催收作业；

（七）其他以非法或不正当手段催收贷款的行为。

上述行为一经发现，将视为严重违反行业自律准则。

### 第四章 第三方机构管理

#### **第八条【外包管理与主体责任】**

小额贷款行业企业须对委托的第三方催收机构实施穿透式、全周期管理，不得委托存在违法违规催收记录的机构开展贷款催收业务。

应建立第三方机构准入、培训、考核、退出机制，签订权责

清晰的委托协议，明确合规要求、信息保密义务、投诉处理责任及违约后果。

严禁第三方机构将催收业务转包或变相转包；不得允许其使用私人手机号、社交账号等非官方渠道开展催收。

会员单位如发现其委托机构存在本公约第七条所列禁止性行为的，应当立即终止合作关系，并将相关违法违规线索及时移交监管部门或公安机关依法处理。

每年至少开展一次对第三方机构的合规检查，并将催收合规情况纳入绩效考核，不得仅以回款率作为唯一指标。

## 第五章 催收行为规范与信息保护

**第九条【时间与频率】**未经债务人同意，严禁在每日晚 22:00 至次日早 8:00 进行电话催收、外访催收及其他催收。

按照电话催收当时具体情况，主动通话的频密程度应控制在合理及必需的范围内。债务人电话未接通的，催收人员对债务人同一联系方式尝试拨打次数当天不宜超过 6 次；与债务人另有约定除外。

**第十条【身份核实与告知】**催收人员须首先核实接听人身份。确认为债务人本人后，应清晰表明所属机构名称、催收事由、欠款金额及还款方式。

**第十一条【诚信保密】**会员单位和外部催收机构均应严格遵守国家对个人信息保护的相关规定，切实保护债务人及相关当事人隐私，不得泄露个人信息或将个人信息用于催收之外的其他用

途，不得采取非法手段或通过非法途径获取个人信息。

**第十二条【信息合法获取】**会员单位可通过以下渠道获取债务人的联系信息：

- （一）合同或协议约定的联系信息。
- （二）在会员单位预留的联系信息。
- （三）双方沟通后取得债务人授权的联系信息。
- （四）互联网等合法公开渠道可查询到的联系信息。

（五）通过与预留联系人沟通获得的债务人联系信息，或其他主体告知的债务人联系信息。

（六）在债务人授权下，通过合法公开的渠道、具备资质的第三方数据服务机构、公用事业单位，或在符合国家法律法规及接入协议前提下，通过金融信用信息基础数据库等渠道获取的联系信息。

**第十三条【联系第三人限制】**第三人分为债务相关第三人及无关第三人。

当债务用于家庭共同支出，会员单位可认定配偶为债务相关第三人，会员单位应严格、审慎认定债务相关第三人。

债务无关第三人（简称无关第三人）是指第十二条信息合法获取过程中，除债务人及债务相关第三人以外的其他主体。严禁对无关第三人进行催收。

催收人员在债务人本人失联的情形下可联系第三人：债务人本人手机号码无效（如空号、错号），可直接联系第三人；连续

三次拨打债务人本人预留手机无法联系上本人的情形下，次日可联系第三人；连续三日拨打债务人本人预留手机无法联系上本人的，可直接联系第三人；如后续联系上债务人本人，时间重新开始计算。

催收人员在联系无关第三人时不得透露债务人的金融信息，无关第三人未表达代偿意愿的，其只能作为获取债务人联系信息的渠道或请其代为转告，上述情况与债务人另有约定的除外。当无关第三人主动表示愿意为债务人偿还欠款时，可提供还款所需必要信息（如还款卡号、欠款金额等）。当无关第三人明确要求不得联系时，则催收人员应限制后续联系行为。

**第十四条【催收记录留存】**会员单位和外部催收机构应记录催收全过程，确保相关录音、录像及其他催收记录真实、客观、完整反映催收过程，录音（录像）资料保存年限应参照相关监管规定执行。会员单位采取司法催收的，在相关司法机关、仲裁机构、公证机构形成的录音、录像及其他催收记录按照其管理要求执行。

## 第六章 投诉处理与联合治理

**第十五条【投诉处理原则】**会员单位应依法合规、积极妥善处理催收投诉。投诉人诉求符合法律法规及合同约定的，会员单位应当尽快履行相关义务；诉求不符合法律法规及合同约定的，会员单位应当做好解释工作。会员单位应核实投诉人身份或委托人（受托人）身份，不得向涉嫌违法犯罪、非法代理维权等扰乱

公共秩序及信访秩序的行为让渡利益空间，不得扰乱正常金融秩序。

**第十六条【投诉处理与源头治理】**各会员单位应设立畅通、高效的客户投诉渠道，及时响应、客观调查、妥善处理催收相关投诉。

不得以简单经济补偿替代问题整改；对涉嫌仿冒催收、黑灰产代理维权等行为，应积极取证并配合司法机关打击。

推动从“事后处置”向“事前预防、事中控制、事后解决”全流程管理转型，加强产品适当性审查与合理授信，从源头减少违约风险。

**第十七条【黑灰产打击】**对涉嫌“反催收联盟”“不法代理维权”、仿冒催收等扰乱市场秩序的行为，会员单位应积极取证，联合行业力量，配合司法机关予以打击。

**第十八条【能力建设】**鼓励会员单位组建专业催收团队，提升合规催收能力，降低对外包依赖。支持运用人工智能、大数据等技术提升催收效率与合规水平，但须防范算法歧视与数据安全风险。

## 第七章 自律监督与责任追究

**第十九条【监督检查】**湖南省小额贷款行业协会负责本公约的执行监督。

**第二十条【违约责任】**会员单位违反本公约的，协会依据《湖南省小额贷款行业协会章程》及自律惩戒办法，可视情节轻重采

取以下措施：

- （一）约谈主要负责人；
- （二）行业内通报批评；
- （三）将违规线索移送地方金融管理部门或司法机关处理。

## 第八章 附则

**第二十一条【签署生效】**本公约经湖南省小额贷款行业协会理事会审议通过后生效。

**第二十二条【参照执行】**本公约未尽事宜以相关法律法规为准。对于未详列的催收规范与管理要求，会员单位可参照中国银行业协会《金融机构个人消费类贷款催收工作指引（试行）》相关标准执行。

**第二十三条【解释权】**本公约由湖南省小额贷款行业协会负责解释。如遇国家法律法规或监管政策调整，以新规定为准。